

**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PADA BAGIAN LOKET RESERVASI
DI STASIUN BESAR TUGU YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelar Profesi Ahli Madya Pemasaran**



Disusun Oleh :

APRIANITASARI

10410131008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk :

- Ibundaku tercinta yang selalu membimbingku, memotivasiku, mendukungku dan tak pernah berhenti untuk mendoakan demi keberhasilanku.
- Saudara-saudariku tercinta yang senantiasa menyemangatiku.
- Pakdhe Sunargito (Alm) yang terus mendukungku hingga akhir usianya
- Canduku yang senantiasa menyemangatiku, memotivasiku untuk keberhasilanku
- Teman-teman seperjuangan MP'10 yang telah member semangat dan motivasi untuk keberhasilan saya
- Almamaterku tercinta

Karya ini saya bingkiskan untuk :

- ❖ Seluruh keluarga besar saya dan orang-orang yang mencintai saya, serta mengharapkan kelulusan saya dan untuk pangeran yang masih dalam rencana Allah SWT. Terima kasih atas doa dan dukungan demi kemajuan dan kelulusan saya.

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PADA LOKET RESERVASI
DI STASIUN BESAR TUGU YOGYAKARTA

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal 10 Mei 2013

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Pemasaran
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Koordinator Program Studi

Dosen Pembimbing

Farlianto, MBA

Wardana, SE

NIP 197009252000121001

NIP. 1967122719991002

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Ketua Pengelola



Dadan, M.Kes

NIP. 195710121985021001

TUGAS AKHIR
ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PADA BAGIAN LOKET RESERVASI
DI STASIUN BESAR TUGU YOGYAKARTA

Disusun oleh :

Aprianitasari

10410131008

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Pemasaran DIII

Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta
Pada Tanggal ...19...MEI.... 2013 dan dinyatakan telah memenuhi
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Pemasaran

Susunan Tim Penguji

Ketua merangkap anggota

Sekretaris merangkap anggota

Nama Lengkap

Farlianto, MBA

Wardana, SE

Tanda Tangan

Yogyakarta, 23 MEI 2013

Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Yogyakarta

Universitas Negeri Yogyakarta

Kampus Wates

Ketua Pengelola,



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 195503281983031002



Dapan, M.Kes

NIP. 195710121985021001

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : APRIANITASARI

NIM : 10410131008

Program Studi : Pemasaran D III

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir : “ Analisis Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Layanan
pada Loker Reservasi di Stasiun Besar Tugu Yogyakarta”

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini benar-benar karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta,

Yang Menyatakan



APRIANITASARI

NIM. 10410131008

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI LOKET RESERVASI STASIUN BESAR TUGU YOGYAKARTA

Disusun Oleh :
APRIANITASARI
10410131008

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan yang ada di loket reservasi stasiun besar tugu Yogyakarta, (2) indikator apa yang paling mempengaruhi sikap konsumen terhadap kualitas layanan di loket reservasi stasiun besar tugu Yogyakarta

Populasi penelitian ini adalah seluruh orang yang melakukan transaksi pembelian dan perubahan jadwal kereta api di loket reservasi stasiun besar tugu Yogyakarta pada bulan Februari- Maret. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Incidental Sampling*. Besar sampel dalam penelitian adalah 100 responden yang melakukan transaksi pembelian dan perubahan jadwal kereta api di loket reservasi stasiun besar tugu Yogyakarta. Data yang diperoleh melalui kuisioner, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan analisis kuantitatif berupa indeks sikap konsumen terhadap indikator yang melekat pada loket reservasi stasiun besar tugu Yogyakarta

Dari hasil perhitungan indeks sikap diketahui tanggapan konsumen terhadap indikator loket reservasi stasiun besar tugu Yogyakarta sangat baik, yang ditunjukkan dari indeks sikap sebesar 4,016. Karakteristik konsumen yang melakukan transaksi pembelian dan perubahan jadwal kereta api di loket reservasi mayoritas berjenis kelamin perempuan 58 responden atau sebesar 58%. Dilihat dari usia, mayoritas berusia >30 tahun yaitu sebanyak 54 responden atau 54%, yang memiliki pekerjaan sebagai lain-lain sebanyak 46 responden atau 46%, dengan tingkat pendapatan > Rp1.500.000,00 sebanyak 43 responden atau 43%.

Kata Kunci : Sikap Konsumen dan Kualitas Layanan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarokatuh,

Bismillahirrohmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Kuasa lagi Maha Mengetahui yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan augerahNya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita semua Nabi Muhamad SAW.

Terselesaikannya penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan serta dukungan pihak lain. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dapan, M.Kes, selaku Ketua pengelola Universitas Negeri Yogyakarta, dan seluruh staff karyawan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menulis Tugas Akhir ini.
2. Farlianto, MBA, selaku koordinator Program Studi Pemasaran Diploma III yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
3. Wardana, SE, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian, nasihat dan dorongan sehingga terselekaannya penulisan Tugas Akhir ini.
4. Ibunda yang telah memberikan perhatian dan dukungan baik secara moril ataupun materil, sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan sangat baik.
5. Manajemenen Customer Service stasiun Tugu yang senantiasa memberikan

dukungan demi terselesaikannya laporan ini dan memberikan bimbingan dan pengarahan selama Praktik Kerja Lapangan berlangsung

6. Canduku yang menjadi sosok teman terbaik yang selalu ada menemani dan mendukungku.
7. Teman-teman satu kelompok PKL, Mery dan Tia yang senantiasa memberikan bantuan dan dukungan.
8. Keluarga kedua, seluruh teman-teman Manajemen Pemasaran 2010 yang telah memberikan pengalaman, ilmu, kebersamaan, persahabatan, dan kenangan-kenangan yang indah dan tak terlupakan.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membutuhkan Amin.

Wassalamualaikum warohmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta,

Penulis,



Apri Anita Sari

NIM. 10410131008

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI	 7
A. Pemasaran	8
B. Pemasaran Jasa.....	14
C. Perilaku Konsumen.....	20
D. Kualitas Layanan.....	26
E. Sikap Konsumen.....	26
F. Loyalitas Konsumen.....	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 28
A. Desain Penelitian.....	28
B. Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian.....	29
C. Variable Penelitian.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
F. Instrumen Penelitian dan Pengujian Instrumen.....	32
G. Metode Analisis Data.....	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 40
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	39
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Analisis Data.....	54
D. Pembahasan.....	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi PT KAI.....	43
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

1. Kisi-kisi Instrument Peneltian.....	33
2. Uji Validitas.....	34
3. Uji Reabilitas.....	36
4. Jenis Kelamin Responden.....	47
5. Umur Responden.....	47
6. Pekerjaan Responden.....	48
7. Penhasilan Responden.....	48
8. Kategori Tingkat Indikator Andalan.....	50
9. Kategori Tingkat Indikatot Ketanggapan.....	51
10. Kategori Tingkat Indikator Jaminan.....	52
11. Kategori Tingkat Indikator Empati.....	53
12. Katgeori Tingkat Indikator Bukti Fisik.....	54
13. Skor Indikator.....	55
14. Perhitungan Nilai Indikator.....	56
15. Hasil Pernyataan Responden.....	59
16. Hasil Perhitungan Nilai Pernyataan.....	60
17. Nilai Xk.....	60
18. Hasil Perhitungan Indeks Sikap.....	61